

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ ИСКУССТВА

Учебный центр «Арт-дизайн»

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки 54.03.01 Дизайн

Направленность (профиль) Дизайн среды

Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения очная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Деловой этикет
Рабочая программа дисциплины
Составитель(и):
Емышева Е.М.

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания Учебного центра «Арт-дизайн»
№6 от 28.06.2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель курса – подготовка выпускника, владеющего нормами делового этикета, как совокупности правил, принципов и конкретных форм общения.

В задачи курса входит изучение истории этикета, овладение элементами речевой культурой, современными правилами делового этикета, требованиями к поведению и имиджу человека в сфере бизнеса.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с поведением людей в различных ситуациях общения. Этикет выражает преимущественно требования общечеловеческой вежливости, но при этом он регламентирует иерархию возрастных, служебных, половых различий людей, в нем заранее оговаривается ситуация и предлагаются уже готовые модели конкретного действия. Деловой этикет существенная характеристика современного делового мира, одно из средств оптимизации общения.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: о нормах нравственности, традициях, обычаях как основах этикета Уметь: внедрять этические нормы в управление организацией Владеть: навыками проведения деловых бесед, совещаний и переговоров
ПК-2	способностью обосновать свои предложения при разработке проектной идеи, основанной на концептуальном, творческом подходе к решению дизайнерской задачи	Знать: правила поведения в различных ситуациях общения Уметь: создавать представление о себе как о компетентном и высококультурном партнере по бизнесу Владеть: навыками выполнения представительских функций

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловой этикет» относится к вариативной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Русский язык и культура речи.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик Творческая практика.

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения 2017, 2018 года обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 36 ч., самостоятельная работа обучающихся 36 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1.	Введение	3	2		2			4	Оценка работы на семинаре
2.	Психология общения и этикет	3	2		2			4	Оценка работы на семинаре
3.	Условия бизнеса	3	2		4			4	Оценка работы на семинаре
4.	Имидж делового человека	3	2		4			4	Оценка работы на семинаре
5.	Служебный этикет	3	4		4			8	Оценка работы на семинаре
6.	Бизнес этикет	3	4		4			8	Оценка работы на семинаре
	зачёт	3						4	Оценка доклада
	итого:		16		20			36	

Структура дисциплины для очной формы обучения 2019 года обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 36 ч., самостоятельная работа обучающихся 36 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1.	Введение	6	2		2			4	Оценка работы на семинаре
2.	Психология общения и этикет	6	2		2			4	Оценка работы на семинаре
3.	Условия бизнеса	6	2		4			4	Оценка работы на семинаре
4.	Имидж делового человека	6	2		4			4	Оценка работы на семинаре
5.	Служебный этикет	6	4		4			8	Оценка работы на семинаре
6.	Бизнес этикет	6	4		4			8	Оценка работы на семинаре
	зачёт	6						4	Оценка доклада
	итоги:		16		20			36	

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Введение	Нормы нравственности, обычаи и традиции как основы этикета. Историческое развитие и национальная специфика. Применение норм этикета в различных ситуациях.
2	Психология общения и этикет	Особенности делового этикета. Принципы делового этикета: этичность, экономичность, эффективность, консерватизм. Структура делового этикета. Анализ литературы по курсу.
3	Условия бизнеса	Стратегия развития фирмы. Элементы имиджа фирмы: профессионализм и компетентность сотрудников, внедрение этических норм в управлении фирмой, надежность, имидж сотрудников, документационное обеспечение деятельности, дизайн. Этический кодекс фирмы. Требования делового этикета к служебным помещениям. Выбор цветового решения. Оформление служебных помещений.
4.	Имидж делового человека	Речевой этикет. Элементы речевого этикета. Основные требования к деловому разговору. Основные логические законы и их применение в деловой речи. Выслушивание собеседника как психологический прием. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Речевой этикет представления, обращения, комплимента, поздравления, прощания. Ведение дискуссий. Этапы принятия решений, завершение беседы. Костюм деловой женщины. Вечерний туалет. Аксессуары. Макияж. Костюм делового мужчины. Подбор цветовой гаммы. Многофункциональность одежды.
5.	Служебный этикет	Сотрудничество: факторы, способствующие рациональному взаимодействию. Этика приказа и просьбы, этика наказания, форма увольнения. Оптимизация служебного общения. Организация и проведение совещаний. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Этикет руководителя. Этикет секретаря. Организация приема посетителей и правила общения с ними. Работа в приемной Правила ведения делового телефонного разговора.
6.	Бизнес этикет	Особенности ведения коммерческих переговоров: их стратегия и тактика. Поведение в неблагоприятной переговорной ситуации. Обслуживание переговоров. Прием иностранных делегаций: подготовка к встрече, встреча, оборудование помещений для встреч иностранных делегаций. Особенности международных переговоров. Рекомендации к ведению переговоров с представителями разных стран. Подарки и сувениры в деловой сфере. Виды приемов. Организация приемов. Выбор вида приема. Составление списка приглашенных. Приглашения и их рассылка. Порядок проведения

		приема. Презентации и их особенности.
--	--	---------------------------------------

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Введение	Лекция. Практические занятия. Самостоятельная работа	Вводная лекция Традиционная
2.	Психология общения и этикет	Лекция. Практические занятия. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада
3.	Условия бизнеса	Лекция. Практические занятия. Самостоятельная работа	Лекция-презентация Развернутая беседа с обсуждением докладов
4.	Имидж делового человека	Лекция. Практические занятия. Самостоятельная работа	Лекция-презентация Развернутая беседа Семинар с разбором конкретных ситуаций
5.	Служебный этикет	Лекция. Практические занятия. Самостоятельная работа	Лекция – беседа Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением докладов Блиц-контрольная с АКС
6.	Бизнес этикет	Лекция. Практические занятия. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением докладов Деловая игра

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Срок отчетности	Макс. количество баллов	
		За 1 работу	Всего
Текущий контроль:			
Оценка работы на семинарах 1-11, 13, 14	1-8 неделя	3	39
Блиц-контрольная		
Доклад	8 неделя	6	6
Оценка участия в деловой игре	В теч. Семестра	10	10
Промежуточная аттестация (зачет)	10 неделя	5	5
Промежуточная аттестация (зачет)	11 неделя		40
Итого за семестр (дисциплину)			100

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Контрольные вопросы для зачета по курсу "Деловой этикет"

1. Практическое значение изучения правил делового общения.
2. Что такое этикет?
3. Разновидности этикета.
4. Особенности делового этикета.
5. Речевой этикет.
6. Психологические приемы ведения деловой беседы.
7. Организация делового совещания.
8. Особенности поведения на коммерческих переговорах.
9. Культура общения с посетителями.
10. Культура телефонного разговора.
11. Факторы, способствующие благоприятному психологическому климату в коллективе.
12. Оптимизация служебного общения.
13. Культура переписки.
14. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
15. Особенности международного протокола.
16. Подготовка к приему иностранных делегаций.
17. Специфика ведения международных переговоров.
18. Выбор вида приема.
19. Подготовка и организация приемов.
20. Особенности проведения презентации.

21. Специфика имиджа делового человека.
22. Женщина в деловом общении.
23. Костюм как элемент имиджа делового человека.

Тематика докладов по курсу «Деловой этикет»

1. Элементы речевого этикета.
2. Основные требования к деловому разговору.
3. Правила аргументации.
4. Культура телефонного разговора.
5. Требования этикета к деловой переписке.
6. Этикет в отношениях руководителя и подчиненных.
7. Прием посетителей.
8. Служебные взаимоотношения мужчины и женщины.
9. Особенности норм делового этикета для секретаря.
10. Организация и проведение коммерческих переговоров.
11. Специфика ведения переговоров с зарубежными партнерами.
12. Сувениры и подарки в деловой сфере.
13. Визитные карточки в деловой сфере.
14. Виды деловых приемов.
15. Специфика имиджа делового человека.
16. Костюм как элемент имиджа делового человека.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Основная

- Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика.- М.: Ось-89, . – 2008, 512 с.
- Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие для бизнесменов. - М.: «Ось-89», 2011, 320 с.
- Кузнецов Игорь Николаевич. Деловой этикет : Учебное пособие. – М. : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011, 348 с.
- Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. - М.: «Ось-89», 2013, 320 с.
- Ягер Джен. Деловой протокол. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса –М.: Инфотропик Медия, 2012, 288 с.

Дополнительная

- Алехина И.В. Имидж и этикет в бизнесе.- М.: Дело, 2005, 112 с.
- Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. - М.: Финансы и статистика, 2005.
- Вайсман Джерри. Блестящая презентация. Как завоевать аудиторию.- Спб.: Питер, 2011, 288 с.
- Все об этикете, Ростов-на-Дону: Феникс, 1996.
- Гельбах-Гроссер С., Гоффман Ю. Деловой этикет для женщин.-М.:Добрая книга, 2011.
- Гудкова М. История визитной карточки. // Управление персоналом. - 2008. - N 16 (194)
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Истоки делового этикета // Секретарское дело. - 1999 - №1
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Прием посетителей. Деловой этикет // Секретарское дело. - 2000 №3 (20). - С.52-53.

- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Хороший тон в переписке // Секретарское дело. - 2000 №1 (18).
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет: «У меня зазвонил телефон»// Секретарское дело. – 2002, №1 (26).
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет: С Востока на запад. Страна восходящего солнца // Секретарское дело. – 2002, №2 (27).
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет: За Великой Китайской стеной // Секретарское дело. – 2002, № 3 (28).
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет: Республика Корея// Секретарское дело. – 2003, № 5 (34).
- Е. М. Емышева, О. В. Мосягина. Деловой этикет: особенности делового общения с представителями арабских стран . // Секретарское дело. - 2003. - № 11.
- Е. М. Емышева, О. В. Мосягина. Деловой этикет: апенинский сапожок. // Секретарское дело. - 2004. - № 1.
- Е. М. Емышева, О. В. Мосягина. Деловой этикет: французский стиль // Секретарское дело. - 2004. - № 3.
- Е. М. Емышева, О. В. Мосягина. Деловой этикет: на берегах Рейна // Секретарское дело. - 2004. - № 5.
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет: Английский стиль – стиль классики// Секретарское дело. – 2004, №8-9 (49).
- Е. М. Емышева, О. В. Мосягина. Деловой этикет. Швеция - страна трудолюбивых педантов // Секретарское дело. - 2004. - № 11.
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет: Что такое «Суоми»// Секретарское дело.– 2005 № 2 (54)
- Емышева Е. М., О. В. Мосягина. Деловой этикет: hello, Америка! // Секретарское дело. - 2006. - N 2.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Перечень БД и ИСС

№ п/п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Перечень ПО

№ п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное

2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 18 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы практических занятий

Тема 1. Деловой этикет и его роль в современном мире.

Вопросы для обсуждения:

- 1.1. Этика и этикет. Общее и особенное.
- 1.2. Истоки делового этикета.
- 1.3. Психология общения и этикет.
- 1.4. Принципы делового этикета.

Литература:

Кузнецов Игорь Николаевич. Деловой этикет : Учебное пособие. – М. : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011.

Алехина Ия. Имидж и этикет в бизнесе. М.: Дело, 2005.

Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. - М.: Финансы и статистика, 2005.

Все об этикете, Ростов-на-Дону: Феникс, 1996.

Емышева Е.М., Мосягина О.В. Истоки делового этикета // Секретарское дело. - 1999 - №1

Тема 2. Психология общения и этикет.

Вопросы для обсуждения:

- 2.1. Ситуации общения.
- 2.2. Коммуникативный статус.
- 2.3. Универсальные правила позитивного общения.

Литература:

- Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие для бизнесменов. - М.: «Ось-89», 2011, 320 с.
- Кузнецов Игорь Николаевич. Деловой этикет : Учебное пособие. – М. : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011.
- Все об этикете, Ростов-на-Дону: Феникс, 1996.
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Истоки делового этикета // Секретарское дело. - 1999 - №1

Тема 3. Условия бизнеса.

Вопросы для обсуждения:

- 3.1. Элементы имиджа фирмы.
- 3.2. Кадровая политика.
- 3.3. Внедрение этических норм в деятельность сотрудников.
- 3.4. Документационное обеспечение как элемент имиджа фирмы..
- 3.5. Требования делового этикета к служебному помещению.
- 3.6. Проблемы «открытого» офиса.

Литература:

- Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. - М.: «Ось-89», 2013.
- Ягер Джен. Деловой протокол. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса –М.: Инфотропик Медия, 2012.
- Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. - М.: Финансы и статистика, 2005.

Тема 4. Речевой этикет.

Вопросы для обсуждения:

- 4.1 Элементы речевого этикета.
- 4.2. Основные требования к деловому разговору.
- 4.3. Психологические приемы делового общения.
- 4.4. «Дискуссия» и правила ее ведения.
- 4.5. Анализ ситуаций «приветствия», «представления», «приглашения», «поздравления».

Литература:

- Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие для бизнесменов. - М.: «Ось-89», 2011.
- Кузнецов Игорь Николаевич. Деловой этикет : Учебное пособие. – М. : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011.
- Ягер Джен. Деловой протокол. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса –М.: Инфотропик Медия, 2012.
- Все об этикете, Ростов-на-Дону, 1996

Тема 5. Требования делового этикета к внешнему виду и имиджу человека.

Вопросы для обсуждения:

- 5.1. Костюм делового человека.
- 5.2. Образ деловой женщины.
- 5.3. Одежда для официальных мероприятий.
- 5.4. Аксессуары.

- 5.5. Визитная карточка.
- 5.6. Анализ выбора вариантов делового гардероба.
- 5.7. Анализ визитных карточек.

Литература:

- Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика.- М.: Ось-89, . – 2008.
- Кузнецов Игорь Николаевич. Деловой этикет : Учебное пособие. – М. : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011.
- Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. - М.: «Ось-89», 2013.
- Алехина Ия. Имидж и этикет в бизнесе. М.: Дело, 2005
- Гельбах-Гроссер С., Гоффман Ю. Деловой этикет для женщин.-М.:Добрая книга, 2011.

Тема 6. Служебный этикет.

Вопросы для обсуждения:

- 6.1. Этикет в отношениях руководителя и подчиненного.
- 6.2. Прием посетителей.
- 6.3. Оптимизация служебного общения.
- 6.4. Способы разрешения конфликтных ситуаций.

Литература:

- Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие для бизнесменов. - М.: «Ось-89», 2011.
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Прием посетителей. Деловой этикет // Секретарское дело. - 2000 №3 (20). - С.52-53.

Тема 7. Этикет служебных коммуникаций.

Вопросы для обсуждения:

- 7.1. Культура телефонного разговора.
- 7.2. Телефонный разговор в «трудных» условиях.
- 7.3. Речевой этикет в служебных документах.

Литература:

- Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие для бизнесменов. - М.: «Ось-89», 2011.
- Кузнецов Игорь Николаевич. Деловой этикет : Учебное пособие. – М. : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011.
- Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. - М.: «Ось-89», 2013.
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Хороший тон в переписке // Секретарское дело. - 2000 №1 (18).

Тема 8. Бизнес-этикет.

Вопросы для обсуждения:

- 8.1. Специфика ведения международных переговоров.
- 8.2. Подготовка и организация проведения переговоров.
- 8.3. Обслуживание переговоров
- 8.4. Приемы в деловой сфере.
- 8.5. Этикет за столом.
- 8.6. Сувениры и подарки в деловой среде.

Литература:

- Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие для бизнесменов. - М.: «Ось-89», 2011.
- Кузнецов Игорь Николаевич. Деловой этикет : Учебное пособие. – М. : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011.
- Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. - М.: «Ось-89», 2013.
- Алехина Ия. Имидж и этикет в бизнесе. М.: Дело, 2005
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет: С Востока на запад. Страна восходящего солнца // Секретарское дело. – 2002 №2 (27).
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет: За Великой Китайской стеной // Секретарское дело. – 2002 № 3 (28).
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет: Республика Корея// Секретарское дело. – 2003 № 5 (34).
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет: Английский стиль – стиль классики// Секретарское дело. – 2004 №8-9 (49).
- Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет: Что такое «Суоми»// Секретарское дело.– 2005 № 2 (54)

Тема 9. Организация и проведение презентаций.

Семинары проводятся в форме деловой игры.

Задания:

1. Выбор тематики презентации.
 2. Подбор литературы по выбранной теме.
 3. Подготовка доклада.
 4. Подготовка иллюстративного материала.
 5. Подготовка вопросов докладчику.
 6. Подготовка рекламной продукции.
- Состав и количество заданий зависит от участников игры.

Рекомендуемые темы презентации:

1. Презентация основной образовательной программы по направлению обучения.
2. Презентация программного продукта АС ДОУ.
3. Презентация косметического продукта.
4. Презентация книги.

Тематика может быть предложена участниками игры.

Литература:

- Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика.- М.: Ось-89, . – 2008.
- Кузнецов Игорь Николаевич. Деловой этикет : Учебное пособие. – М. : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011.
- Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. - М.: «Ось-89», 2013.
- Алехина Ия. Имидж и этикет в бизнесе. М.: Дело, 2005
- Вайсман Джерри. Блестящая презентация. Как завоевать аудиторию.- Спб.: Питер, 2011, 288 с.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина реализуется на факультете истории искусства учебным центром «Арт-дизайн».

Цель курса – подготовка выпускника, владеющего нормами делового этикета, как совокупности правил, принципов и конкретных форм общения.

В задачи курса входит изучение истории этикета, овладение элементами речевой культурой, современными правилами делового этикета, требованиями к поведению и имиджу человека в сфере бизнеса.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с поведением людей в различных ситуациях общения. Этикет выражает преимущественно требования общечеловеческой вежливости, но при этом он регламентирует иерархию возрастных, служебных, половых различий людей, в нем заранее оговаривается ситуация и предлагаются уже готовые модели конкретного действия. Деловой этикет существенная характеристика современного делового мира, одно из средств оптимизации общения.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ПК-2 способностью обосновать свои предложения при разработке проектной идеи, основанной на концептуальном, творческом подходе к решению дизайнерской задачи

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: о нормах нравственности, традициях, обычаях как основах этикета; правила поведения в различных ситуациях общения.

Уметь: внедрять этические нормы в управление организацией; создавать представление о себе как о компетентном и высококультурном партнере по бизнесу.

Владеть: навыками проведения деловых бесед, совещаний и переговоров; навыками выполнения представительских функций.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	19.05.2017 г.	№4
2	Приложение №2	07.06.2018 г.	№6
3	Приложение №3	02.06.2020 г.	№3

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2017 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№ п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	AdobeMasterCollection CS4	Adobe	лицензионное
2	MicrosoftOffice 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 19 RusStudent	Graphisoft	свободно распространяемое
6	MicrosoftSharePoint 2010	Microsoft	лицензионное
7	MicrosoftOffice 2013	Microsoft	лицензионное
8	KasperskyEndpointSecurity	Kaspersky	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2018 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№ п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	AdobeMasterCollection CS4	Adobe	лицензионное
2	MicrosoftOffice 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 RusStudent	Graphisoft	свободно распространяемое
6	MicrosoftOffice 2013	Microsoft	лицензионное
7	MicrosoftOffice 2013	Microsoft	лицензионное
8	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
9	KasperskyEndpointSecurity	Kaspersky	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

1. Структура дисциплины (к п. 2 на 2020 г.)**Структура дисциплины для очной формы обучения 2020 года обучения**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 76 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 36 ч., самостоятельная работа обучающихся 40 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1.	Введение	6	2		2			4	Оценка работы на семинаре
2.	Психология общения и этикет	6	2		2			4	Оценка работы на семинаре
3.	Условия бизнеса	6	2		4			6	Оценка работы на семинаре
4.	Имидж делового человека	6	2		4			6	Оценка работы на семинаре
5.	Служебный этикет	6	4		4			8	Оценка работы на семинаре
6.	Бизнес этикет	6	4		4			8	Оценка работы на семинаре
	зачёт	6						4	Оценка доклада
	ИТОГО:		16		20			40	

2. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

3. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках

	национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

4. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное